

ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN *CUSTOMER CARE CENTER* (C3) PTIPD MENGGUNAKAN *E-SERQUAL*

ELENNUARI
NIM: 11353201727

Tanggal Sidang: 23 Mei 2018
Periode Wisuda: Juni 2018

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. H.R. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

UIN Suska Riau merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan jasa di bidang pelayanan. Salah satu fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen adalah C3. Namun dalam penerapannya masih banyak ditemukan berbagai masalah terkait proses penyelesaian pengaduan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan persepsi pengguna layanan C3. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan rasio kesesuaian antara harapan dengan persepsi pengguna. Sebagaimana hasil perhitungan nilai *e-Servqual* perdimensi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa semua nilai gap perdimensi bernilai negatif. Gap dimensi *tangible* adalah (-2,15), gap dimensi *reliability* adalah (-2,07), gap dimensi *responsiveness* adalah (-2,1), gap dimensi *fulfilment* adalah (-2,08), gap dimensi *contact* adalah (-2,12), gap *satisfaction* adalah (-2,09). Nilai *Total Electronic Service Quality* (TESQ) yang diperoleh dari hasil perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi dan ekspektasi bernilai negatif. Hasil yang diperoleh adalah -2,11 yang artinya harapan mahasiswa/i terhadap layanan C3 lebih besar dari pelayanan yang diperoleh saat ini. Sehingga dapat disimpulkan layanan C3 belum memuaskan pengguna, berdasarkan dari nilai persepsi dan ekspektasi pengguna.

Kata kunci: C3, *Electronic Service Quality*, *Gap Analyze*, *Satisfaction*.



GOOD ANALYSIS BETWEEN HOPE AND PERCEPTION OF USE OF CUSTOMER CARE CENTER (C3) SERVICES PTIPD USING E-SERQUAL

ELENNUARI
NIM: 11353201727

Date of Meeting: May 23, 2018
Graduation Period: June 2018

Information Systems Studies Program
Faculty of Science and Technology
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

UIN Suska Riau is one of the universities that provide services in the field of service. One of the facilities used in providing services to students and lecturers is C3. But in its application there are still many problems. This study aims to confirm the gap between expectations with the perception of C3 service users. The research method used is descriptive analysis with the ratio of fit between expectations with user perception. As the result of calculation of e-Servqual value of the dimension has been done, can be known that all values are gaps perceived negativity. Gap dimensions tangible is (-2.15), dimensional gap reliability is (-2.07), gap dimensions responsiveness is (-2,1), dimensional gap fulfilment is (-2.08), dimensional gap the contact is (-2.12), gap satisfaction is (-2.09). TESQ value obtained from the calculation of the gap between the value of perceptions and expectations of negative value, the results obtained from the current services C3 has not satisfied the user, based on the user's perceptions and expectations.

Keywords: C3, Electronic Service Quality, Gap Analyze, Satisfaction.